

Lo Inteligente
Hecho Simple



**Guía rápida
Sugar CRM**

JUNIO 2011

1 Contenido

1	Contenido	2
2	Introducción	3
3	Objetivo	3
4	Alcance.....	3
5	Módulos del CRM	4
5.1	Primer Inicio de Sesión.....	4
5.2	Pantalla Principal CRM.....	7
5.3	Nuevo Contacto.....	9
5.4	Nueva Cuenta.....	11
5.5	Nueva Oportunidad.....	14

2 Introducción

Actualmente existen diferentes sistemas informáticos que facilitan el trabajo cotidiano dentro de las empresas, pero muchas veces, resulta complicado el comprender la forma de utilizar estas herramientas y por consecuencia no se aprovechan al máximo.

En este documento se ofrece una guía rápida para manejar la aplicación Sugar CRM utilizada en SIFEI, describiendo la forma de ingresar a la aplicación, realizar la configuración inicial y realizar las principales funciones en los módulos de Contacto, Cuentas y Oportunidades.

3 Objetivo

Proporcionar una guía que sirva de apoyo en el manejo óptimo de los módulos principales del CRM.

4 Alcance

Indicar de manera práctica, por medio de la descripción de pantallas y datos requeridos, las funciones básicas en los módulos principales.

5 Módulos del CRM

5.1 Primer Inicio de Sesión

En la bandeja de entrada de su correo electrónico ha recibido un nuevo correo con asunto “**SIFEI CRM Información de cuenta nueva**”. Este correo le indica la dirección electrónica de la aplicación así como los datos de nombre de usuario y contraseña con los que deberá ingresar a Sugar CRM.



Fig. 1 Correo de Bienvenida

Cuando es el primer inicio se sesión deberá hacer lo siguiente para acceder a la aplicación:

1. Una vez dentro de la página de Sugar CRM deberá ingresar Identificador y Contraseña. Seleccione la opción de **Iniciar Sesión**

Fig. 2 Login

2. Por seguridad se le pedirá cambie su contraseña, por lo que deberá proporcionar una nueva contraseña y dar clic en Guardar como se muestra en la figura de abajo.

Fig. 3 Login

3. A continuación aparecerá la pantalla de bienvenida donde deberá dar clic en el botón **Siguiente** de la parte inferior derecha.

Fig. 4 Pantalla Bienvenida

4. Aparecerá un formulario llamado **"Su Información"** donde deberá ingresar por lo menos la información personal marcada como obligatoria, el resto de los datos son opcionales. Al terminar de clic en el botón **Siguiente**.

Su Información

Proporcione información sobre si mismo. La información que proporcione sobre si mismo será visible para otros usuarios de Sugar. Los campos marcados con * son requeridos.

Nombre:	<input type="text" value="Veronica"/>	Apellidos: *	<input type="text" value="Castro Perez"/>
Correo electrónico: *	<input type="text" value="veronica.08@gmail.com"/>		
Teléfono de oficina:	<input type="text" value="2727213454"/>	Tipo de Mensajería Instantánea:	<input type="text" value="-ninguno-"/>
Móvil:	<input type="text"/>	Cuenta de Mensajería Instantánea:	<input type="text"/>
Dirección principal:	<input type="text"/>		
Ciudad:	<input type="text" value="Orizaba"/>	Estado/Provincia:	<input type="text"/>
Código postal:	<input type="text"/>	País:	<input type="text"/>

< Anterior Siguiente >

Fig. 5 Pantalla “Su Información”

- La siguiente pantalla es la de **“Su Configuración Regional”**. En esta pantalla seleccione la zona horaria **América/México City (GMT-6) (+DST)**, los demás campos no deberán ser modificados. Para terminar este paso de clic en el botón **Siguiente**.

Su Configuración Regional

Especifique su zona horaria y cómo desea que aparezcan en Sugar las fechas, monedas y nombres.

Zona Horaria: ①	<input type="text" value="América/México City (GMT-6) (+DST)"/>	Formato de hora: ①	<input type="text" value="11:00pm"/>
Formato de Fecha: ①	<input type="text" value="12/23/2010"/>		
Moneda: ①	<input type="text" value="Mexican Pesos : \$"/>	Ejemplo:	<input type="text" value="\$123,456,789.00"/>
Dígitos Significativos en Moneda:	<input type="text" value="2"/>	Separador de miles: ①	<input type="text" value="."/>
Símbolo Decimal: ①	<input type="text" value="."/>		
Formato de Visualización de Nombre: ①	<input type="text" value="s fl"/>	Ejemplo:	<input type="text" value="Sr. Juan Pérez"/>

< Anterior Siguiente >

Fig. 6 Pantalla “Su Configuración Regional”

- El sistema mostrará la siguiente pantalla donde le indica que ya está listo para utilizar CRM. Si desea modificar la configuración recién ingresada seleccione el botón **Anterior**; si desea guardar todos los cambios e ingresar a la aplicación de clic en **Finalizar**.

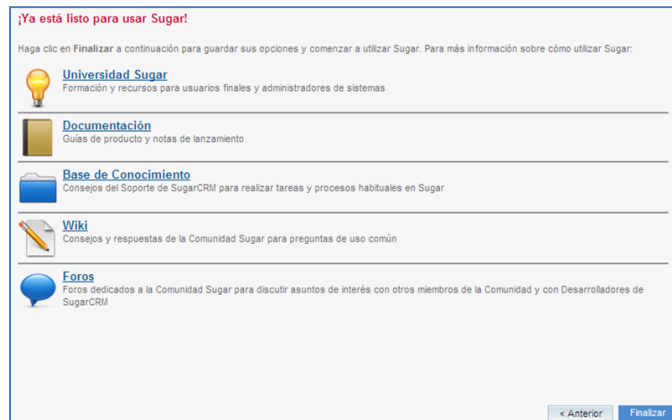


Fig. 7 Configuración Terminada

7. El sistema le mostrará la página principal de la aplicación

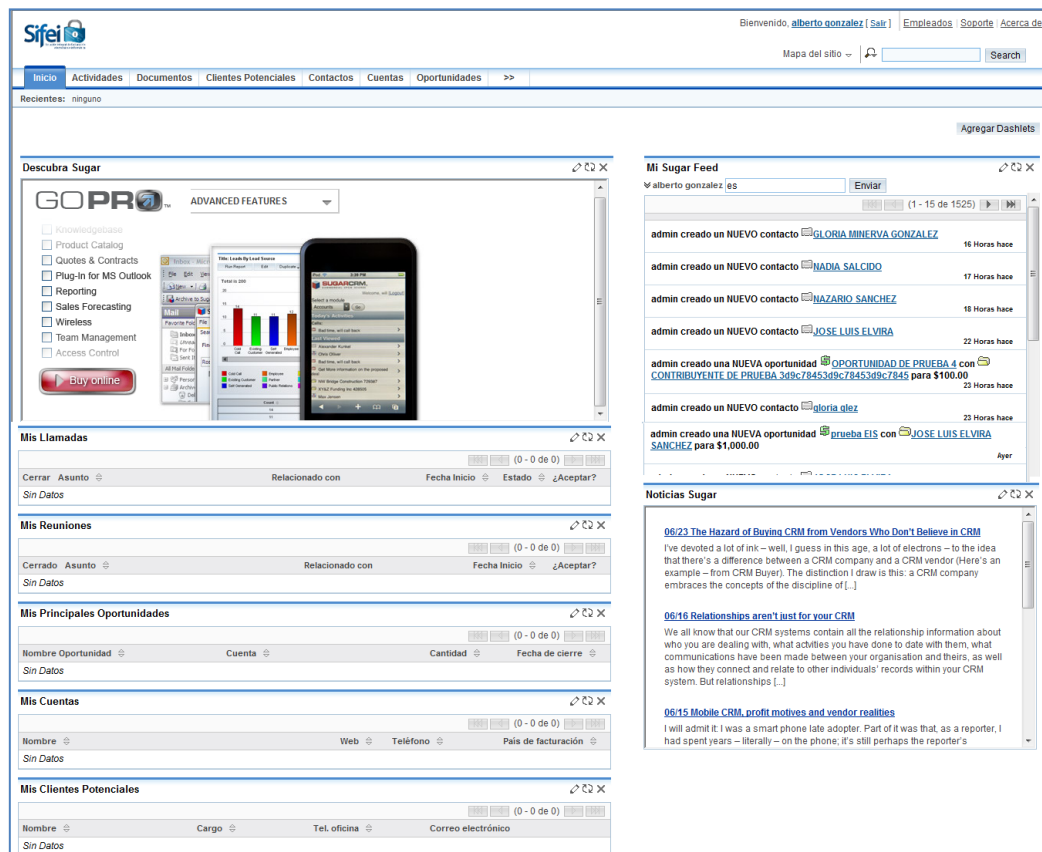


Fig. 8 Pantalla Principal CRM

5.2 Pantalla Principal CRM

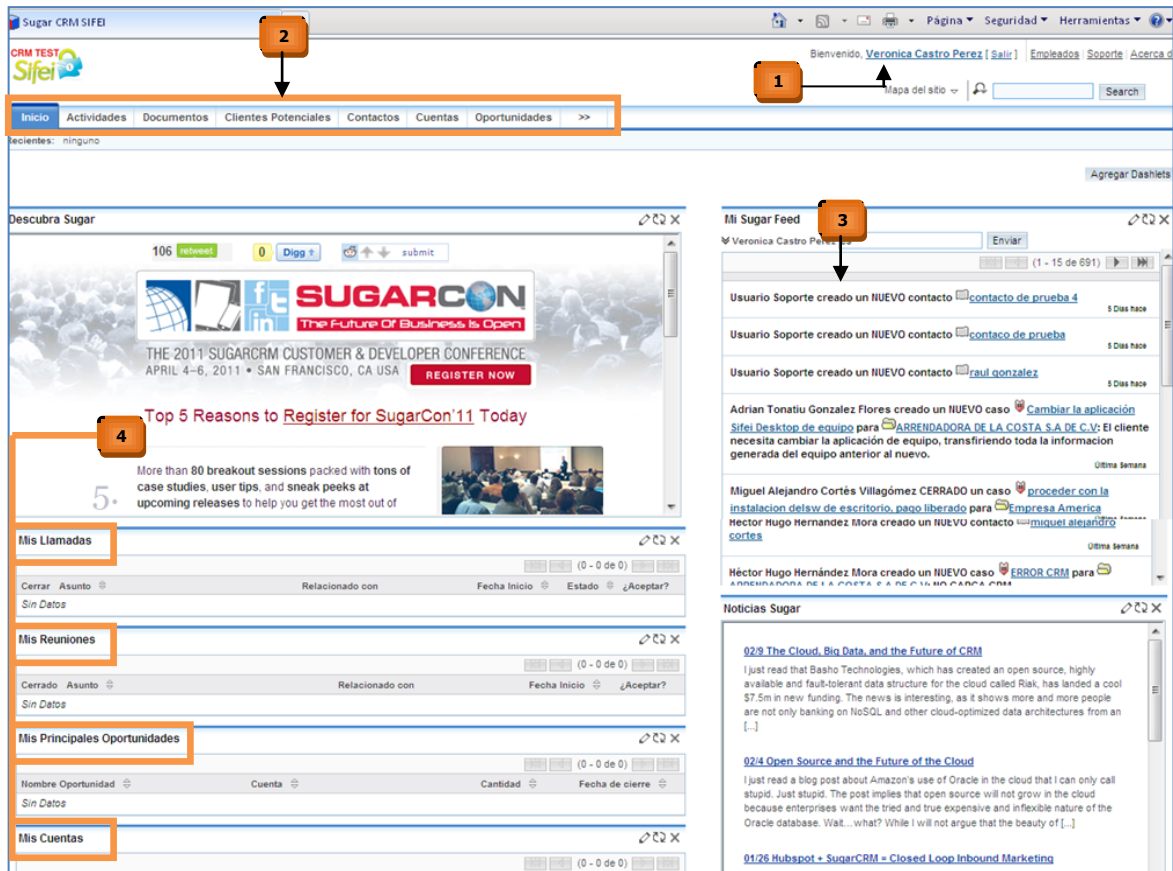
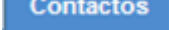



Fig. 9 Principal CRM

- 1** Nombre de usuario con que inició sesión.
- 2** Módulos de Sugar CRM mostrados en forma de pestañas.
- 3** Mi Sugar Feed: Muestra notificaciones de las actividades de otros usuarios.
- 4** Dashlets configurables donde muestra para cada usuario sus actividades principales.

5.3 Nuevo Contacto

1. Para crear un nuevo contacto se debe ingresar al Modulo  y de la barra de Acciones seleccionar .
2. El sistema mostrará el siguiente formulario donde deberá ingresar diversos datos del contacto en la parte llamada **“Visión General”**. Así como Datos complementarios en la sección marcada **“Mas Información “** y **“Otros”**

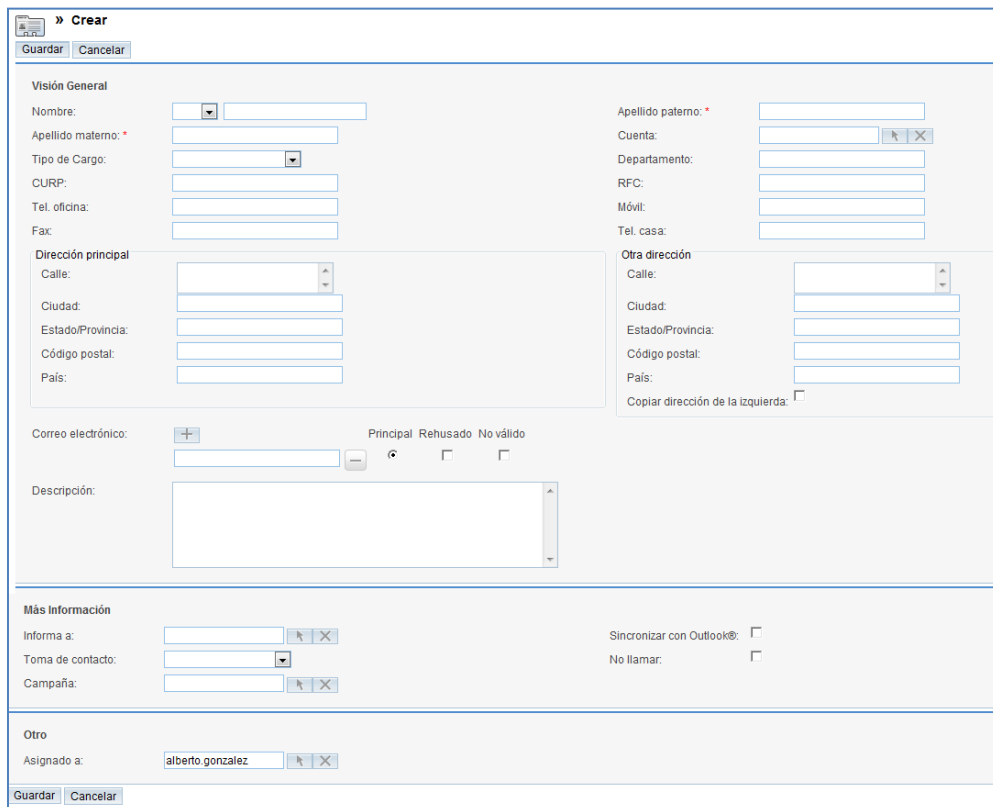


Fig. 10 Crear Nuevo Contacto

VISIÓN GENERAL

- **Nombre:** Seleccione de la lista desplegable alguna de las opciones que se muestran: Sr, Sra., Srita., Dr., Prof. E ingrese el nombre del contacto.
- **Apellido Paterno:** Dato requerido donde deberá ingresar el apellido Paterno del Contacto.
- **Apellido Materno:** Dato requerido donde deberá ingresar el apellido Materno del Contacto.
- **Cuenta:** Ingrese o seleccione de la lista el nombre de la cuenta al que está asignado el contacto.
- **Tipo de Cargo:** Seleccione de la lista el cargo del Contacto. Las opciones son: Representante Legal, Contribuyente, Sistemas, Contabilidad, Recursos Humanos y Compras.

- **Departamento:** Ingrese el nombre del Departamento al que pertenece el contacto.
- **CURP:** Ingrese el CURP del contacto.
- **RFC:** Ingrese el RFC del contacto.
- **Tel. oficina:** Ingrese el número telefónico de la oficina del contacto.
- **Móvil:** Ingrese el número de celular del contacto
- **Fax:** Ingrese el número de FAX del contacto
- **Tel. casa:** Ingrese el número telefónico de casa del contacto

Dirección Principal

- **Calle:** Ingrese la Calle del domicilio Principal del contacto
- **Ciudad:** Ingrese la Ciudad del domicilio Principal del contacto
- **Estado/Provincia:** Ingrese el Estado del domicilio Principal del contacto
- **Código Postal:** Ingrese el código postal del domicilio principal del contacto
- **País:** Ingrese el país del domicilio principal del contacto

Otra dirección

- **Calle:** Ingrese la Calle del domicilio opcional del contacto
- **Ciudad:** Ingrese la Ciudad del domicilio opcional del contacto
- **Estado/Provincia:** Ingrese el Estado del domicilio opcional del contacto
- **Código Postal:** Ingrese el código postal del domicilio opcional del contacto
- **País:** Ingrese el país del domicilio opcional del contacto
- **Copiar dirección de la izquierda:** Seleccione esta opción para copiar como dirección opcional la Principal

MÁS INFORMACIÓN

- **Informa a:** Si es necesario informar a un contacto del nuevo registro, seleccione el nombre del contacto en esta sección.
- **Toma de contacto:** Seleccione una de las opciones para identificar la toma de contacto: Llamada en Frío, Cliente Existente, Auto Generado, Empleado, Partner, Relaciones Públicas, Correo Directo, Conferencia, Exposición, Sitio Web, Recomendación, Email, Campaña, Otro.
- **Campaña:** Si el contacto fue por medio de una campaña, seleccione la campaña a la que pertenece.
- **Sincronizar con Outlook:** Seleccione esta opción para sincronizar con su correo de Outlook.
- **No Llamar:** Seleccione esta opción si el contacto decide no ser llamado por vía telefónica.

OTRO

- **Asignado a:** Ingrese el nombre de la persona a quien está asignado el nuevo contacto; de manera automática el sistema muestra el nombre de quien lo registra.

3. Una vez que ingresó la información, seleccione la opción **Guardar** para almacenar la información registrada del contacto o **Cancelar** para anular la operación de registro.

5.4 Nueva Cuenta

Este módulo es el más importante ya que podrá relacionar los contactos que pertenezcan a una cuenta con las oportunidades que puedan tener, así como todas las actividades de la misma.

Para crear una cuenta nueva se debe acceder al Módulo **Cuentas** y de la barra de Acciones seleccionar **Nueva Cuenta** aparecerá una ventana donde deberá ingresar toda la información solicitada. Esta pantalla esta compuesta por cuatro secciones: **Visión General, Cuestionario de Perfilamiento, Direcciones y Más Información.**

Visión General

En esta sección deberá ingresar los diversos datos de la cuenta, es importante destacar que primero debe seleccionar que tipo de contribuyente es antes de tratar de ingresar el RFC, de no hacerlo así, el sistema no le permitirá ingresar los del RFC.

The screenshot shows the 'Visión General' form for creating a new account. The form is titled 'EMPRESA DEMO' and includes the following fields and sections:

- Razón social:** EMPRESA DEMO
- Tipo de contribuyente:** Física
- Prop. o Contribuyente:** Persona Física
- Actividad preponderante:** (Empty field)
- Categoría de cuenta:** (Empty dropdown)
- Esquema de facturación:** CFDI
- Documentación Adjuntada:**
 - * Contrato de prestación de Servicios
 - * Cédula Fiscal
 - * IFE Representante Legal
 - * Poder Notarial del Representante Legal
 - * CURP del Representante Legal
 - * Carátula del Acta Constitutiva
- Correo electrónico:** ramonjmx@gmail.com
- Descripción:** (Empty text area)
- Estatus:** Cliente
- RFC:** PUPC100101EB0
- Regimen fiscal registrado ante SAT:** (Empty field)
- Teléfono oficina:** (Empty field)
- Teléfono alternativo:** (Empty field)
- Industria:** (Empty dropdown)
- Emisión de documentos:**
 - Facturas
 - Cartas Porte
 - Recibo de Honorarios
 - Recibo de Arrendamiento
 - Notas de Cargo
 - Notas de Credito
- Web:** http://

Fig. 11 Visión General Nueva Cuenta

- **Razón Social*:** Dato obligatorio donde deberá ingresar la Razón Social de la cuenta
- **Estatus:** Este valor aparece automáticamente con el valor de Prospecto
- **Tipo de Contribuyente*:** Dato obligatorio donde deberá seleccionar el tipo de Contribuyente: **Física o Moral**
- **RFC *:** Dato obligatorio donde deberá ingresar el RFC de la cuenta
- **Prop. O contribuyente*** Seleccione un contacto previamente registrado en CRM que sea propietario o contribuyente de esta cuenta.
- **Régimen Fiscal registrado ante SAT:** Ingrese el régimen fiscal de la cuenta
- **Actividad Preponderante:** Ingrese la actividad preponderante de la cuenta
- **Teléfono Oficina:** Ingrese el número de teléfono de oficina de la cuenta

- **Categoría de Cuenta:** Seleccione el tipo de cuenta: Distribuidor, Franquicia, Corporativo, Matriz, Sucursal, Inversor, Competidor, Partner, Prensa, Otro.
 - **Teléfono alternativo:** Ingrese el número de teléfono alternativo de la cuenta
 - **Esquema de facturación:** Seleccione un esquema de facturación: CFD; CFDI, CBB
 - **Industria:** Seleccione el giro de la cuenta.
 - **Documentación Adjuntada:** Seleccione la documentación adjuntada a la cuenta: *Contrato de prestación de Servicios, *Cedula Fiscal, *IFE Representante Legal, *Poder Notarial del Representante Legal,* CURP del *Representante Legal, *Carátula del Acta Constitutiva, *caratula del poder representante legal, Solicitud de Contrato, Contrato de Distribución, IFE, Comprobante de Domicilio.
 - **Emisión de documentos:** Seleccione el tipo de documentos a emitir: Facturas, Cartas Porte, recibo de Honorarios, Recibo de Arrendamiento, Notas de Cargo, Notas de Crédito
- Nota: Para agregar más de una de las opciones mostradas en la “documentación adjuntada” y/o “emisión de documentos”, solo seleccione los documentos presionando la tecla **Ctrl** e ir dando **clíc** sobre las opciones sin soltar la tecla, para terminar la selección deberá soltar la tecla y automáticamente quedaran seleccionadas las opciones deseadas.*
- **Correo Electrónico*:** Ingrese la dirección de correo electrónico de la cuenta indicando si es el correo Principal, Rehusado o No Válido.,

Cuestionario de Perfilamiento

Esta sección muestra una lista de preguntas que deberá contestar sobre la cuenta para saber qué tipo de desarrollo necesita el cliente.

Cuestionario de perfilamiento	
Situación fiscal:	Active ▼
¿Medios propios o a través de un PACFD?:	
¿Tiene al menos un certificado de sello digital?:	No ▼
¿Cuenta con un sistema electrónico contable?:	No ▼
Si es comercial indique cual:	
¿Cuenta con sistema para administrar su facturación tradicional?:	No ▼
Si es comercial indique cual:	
¿Cuenta con personal de sistemas en su empresa?:	No ▼
¿Numero de sucursales?:	
¿Ya emite CFD?:	No ▼
¿Cuenta con FIEL?:	No ▼
¿Tiene folios asignados por el SAT?:	No ▼
¿Es un programa comercial o diseñado a la medida?:	
¿Es un programa comercial o diseñado ala medida?:	
¿Cuantos comprobantes emite mensualmente?:	
¿Emitirá series de folios por sucursal?:	No ▼

Fig. 12 Cuestionario de perfilamiento

Nota: Estos datos son proporcionados por el Contacto y a su vez introducidos por la fuerza de ventas (Distribuidores, Promotores, Etc.)

Direcciones y Más información


En este apartado ingrese los datos del domicilio de la cuenta como: calle, ciudad, estado, País, etc. En la parte de “Más información” seleccione a quien esta asignada la cuenta así como si el contacto fue resultado de una campaña seleccionar la campaña, etc.

Direcciones Dirección de facturación Calle: PRIMERA PRIVADA DE ORIENTE 17 Ciudad: ORIZABA Estado/Provincia: VERACRUZ Código postal: 94300 País: MEXICO Delegación / Municipio: ORIZABA No. Exterior: 32 No. Interior: Colonia: CENTRO		Dirección de envío Calle: Ciudad: Estado/Provincia: Código postal: País: Copiar dirección de la izquierda: <input type="checkbox"/>
Más Información Miembro de: <input type="text"/> <input type="button" value="↗"/> <input type="button" value="✕"/> Asignado a: admin <input type="button" value="↗"/> <input type="button" value="✕"/> Tipo de Servicio: P <input type="button" value="▼"/>		Campaña: <input type="text"/> <input type="button" value="↗"/> <input type="button" value="✕"/> Rating: <input type="text"/>
<input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Cancelar"/> <input type="button" value="Ver Registro de Cambios"/>		

Fig. 13 Cuestionario de perfilamiento

Para finalizar el proceso de creación de una nueva cuenta deberá dar clic en **Guardar**, de lo contrario de clic en Cancelar y saldrá de esta ventana sin guardar cambio alguno.

5.5 Nueva Oportunidad

Para crear una nueva oportunidad debe ingresar al Módulo **Oportunidades** y seleccionar de la barra de Acciones  **Nueva Oportunidad**

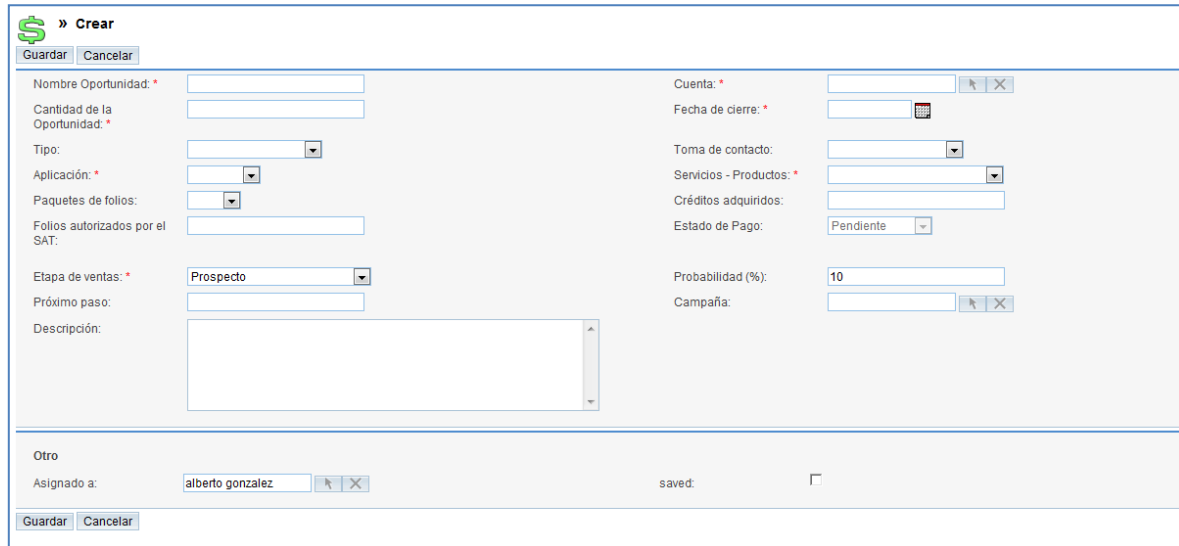


Fig. 14 Nueva Oportunidad

En esta ventana deberá ingresar los siguientes datos obligatorios:

- **Nombre oportunidad ***: Ingrese el nombre de la oportunidad
- **Cuenta***: Ingrese la cuenta a la que está relacionada la oportunidad
- **Cantidad de la Oportunidad***: Ingrese el monto con IVA de la oportunidad
- **Fecha de cierre***: Seleccione la fecha de cierre de la oportunidad
- **Aplicación***: Seleccione el tipo de desarrollo para la oportunidad
- **Servicios-Productos***: Seleccione el tipo de servicio y/o producto de la oportunidad
- **Etapas de ventas***: Seleccione la etapa en la que se encuentra la oportunidad.

El resto de los datos son opcionales para su ingreso. Al momento de seleccionar un "Paquete de folios" automáticamente en el campo de "Créditos adquiridos" se mostrará el valor correspondiente. En el caso de "Plus", podrá ingresar un número mayor de 1000 folios.



Nota: Cuando el contacto confirme la compra de la oportunidad, se tendrá que editar la oportunidad en la "Etapas de ventas" y cambiar el estatus a "Ganado", posterior a ello administración liberará el pago.